ヘルプネットサービス利用規約（SUBARU G-BOOK ALPHA）

このヘルプネットサービス利用規約（以下、「本規約」といいます）は、SUBARU G-BOOK ALPHA（以下、「G-BOOK」といいます）のサービスの一部としてトヨタメディアサービス株式会社（以下、「弊社」といいます）が提供するヘルプネットサービス（以下、「本サービス」といいます）の利用について定めます。

第 1 章　総則

第 1 条（本規約の適用）

1.本規約は、弊社と利用者との間の、本サービスの利用にかかわる一切の関係に適用されます。

2. 規約は、G-BOOK の利用規約の一部を構成するものとし、G-BOOK の規約で定める内容と本規約の内容が異なる場合は、本規約の定めが優先するものとします。

3.本規約に定めのない事項は、G-BOOK の利用規約の定めに従うものとします。

第 2 条（用語の定義）

本規約においては、次の各号に定める用語は、それぞれ当該各号に定める意味で使用します。

①利用者：G-BOOK の利用規約に同意し、現に G-BOOK 利用契約が有効な者

②端末：本サービスの利用を可能とする G-BOOK 対応車載端末

③登録車両：端末を搭載し、かつ本規約に基づいて弊社に登録されている車両

④通信機：本サービスの利用において、登録車両に内蔵または接続して利用される、専用通信モジュールまたは携帯電話機などの通信機器

⑤利用電話サービス：通信機において、契約・利用されている携帯電話等の電話サービス

⑥通報：緊急事態発生時に端末から発せられる、車両位置等のデータおよび音声を含む通信

⑦サービス開始操作：本サービスの利用を可能な状態とするため、利用者が端末において行う所定の操作

⑧サービス終了操作：本サービスの利用を不能な状態とするため、利用者が端末において行う所定の操作

⑨センターシステム：弊社が設置する、本サービスを提供するためのシステム全般

⑩関係機関：警察および消防等

⑪緊急事態：以下の場合を指します。

（1）交通事故、急病その他の事由により登録車両の乗員等を医療機関その他の場所へ緊急に搬送する必要が発生した場合

（2）登録車両の乗員等の生命・身体が重大な危険に晒されるような切迫した事態が発生した場合

（3）交通事故等による物の損壊があった場合、または火災が発生した場合

⑫手動発信：ボタンの押下等の手動の操作により、通報が端末からなされる発信

⑬利用者情報：氏名・名称、住所、端末に関する情報、および登録車両に関する情報等

第 2 章　本サービス

第 3 条（本サービスの内容）

1.本サービスは、24 時間 365 日緊急事態発生時に、端末からの通報を、弊社が利用者の要請に基づき関係機関に接続するものです。

2.前項の規定にかかわらず、音声その他による情報等から緊急事態が発生していることが判断される場合、弊社は、利用者の要請によらず関係機関に通報を接続する場合があります。

3.利用者は、本サービスについて、端末からの通報が関係機関に接続されるまでに一定の時間を要するものであること

を承諾します。

4.利用者は、本サービスによる関係機関への通報の接続およびそれに基づく関係機関による救急救助等の措置が、関係機関において優先的に取り扱われるものでないことを承諾します。

5.利用者は、本サービスの利用において弊社に交通事故・火災等の緊急事態発生の事実を伝えることが、道路交通法及び消防法等の関連適用法規により義務づけられている措置・通報の代替行為とならず、法的義務が免除されるものではないことを承諾します。

6.利用者は、本サービスの利用によって関係機関に通報がなされた後、当該関係機関から弊社へ再接続の要請等ある場合、利用者へ通話を接続する場合があることを承諾します。

7.利用者は、自らの責任において本サービスを利用し、関係機関への通報およびその内容に関して弊社または関係機関その他に損害・損失等を与えることのないものとします。

8.弊社は本サービスを利用した結果の報告は行ないません。

第 4 条(本サービスの利用料金)

本サービスの利用料金は、G-BOOK の利用料金に含まれます。

第 5 条(本サービスの契約締結日)

本サービスの契約締結日は、端末で確認することができる利用期間にて示される日とします。

第 6 条(本サービスの利用開始)

1.利用者は、G-BOOK の利用開始後、速やかに端末において本サービスのサービス開始操作を行い、本サービスの利用が可能な状態になったことを確認することとします。

2.利用者は、前項の確認が完了するまでは本サービスの利用ができないことを承諾します。

第 7 条(本サービスの利用可能期間)

本サービスの利用可能期間は、前条によりサービス利用が可能になった時点から、利用者が G-BOOK を退会する等により利用者の資格を喪失するまでとします。よって契約の更新手続きはありません。

第 8 条(本サービス利用上の制限)

利用者は、本サービスの利用が緊急事態発生時に限られることを承諾します。

第 9 条(利用者情報の変更の届出)

利用者は、利用者情報の内容に変更が生じた場合は、弊社が定める手続きに従い、速やかに変更の届出を行うものとします。

第 10 条(本サービスの提供エリア)

本サービスの提供エリアは、利用電話サービスおよび全地球測位システム(GPS)が実際に利用可能な日本国内のエリアとします。

第 11 条(本サービスの対応言語)

弊社は、本サービスの提供にあたり、日本語のみで対応します。

第 12 条（本サービスの提供の中断または休止）

1.弊社は、以下の場合には、利用者に事前に通知することなく、一時的に本サービスの提供を中断または休止することがあります。

①センターシステムの保守を定期的にまたは緊急に行う必要がある場合

②センターシステムが火災、停電、損壊、故障等により、正常に作動しなくなった場合

③地震、噴火、洪水、津波等の天災により、本サービスの提供が出来なくなった場合

④戦争、動乱、暴動、争乱、労働争議等により、本サービスの提供が出来なくなった場合

⑤通信サービスが停止された場合

⑥端末および情報通信端末の使用環境その他の事情により通信障害が生じた場合

⑦その他、運用上または技術上の理由等により、本サービスの提供の一時的な中断または休止が必要であると弊社が判断した場合

第 3 章　機器等

第 13 条（端末）

1.利用者は、本サービスを利用するために、自己の責任において端末を設置するものとします。

2.利用者は、端末が正常に作動し、本サービスの利用が可能である状態を保持するものとします。

3.弊社は、端末について発生した障害およびトラブルに関し、一切の責任を負わないものとします。

第 14 条（通信機）

1.利用者は、本サービスを利用するために、自己の責任において端末に適合する通信機を設置するものとします。

2.利用者は、利用電話サービスを含め、通信機が正常に作動し、本サービスの利用が可能である状態を保持するものとします。

3.利用者は、本サービスならびにサービス開始操作、サービス終了操作、および次条に規定する端末等の診断に関係し発生する通信費用（通話料を含みます。）を負担するものとします。

4.弊社は、通信機および利用電話サービスについて発生した障害およびトラブルに関し、一切の責任を負わないものとします。

第 15 条（車載端末等の診断）

1.利用者は、端末から定期的かつ自動的に端末等の診断のための通信がなされることを承諾します。

2.弊社は、端末から随時に発信される端末等の診断のための通信を受付けます。

第 4 章　損害賠償

第 16 条（免責）

1.利用者は、以下の場合等には、本サービスの全部または一部を利用できず、それにより利用者または第三者が被った損害・損失等に対して、それが弊社の故意または重過失により生じた場合を除き、弊社がいかなる責任も負わないものであることを承諾します。

①交通事故等による強い衝撃や振動、または異常な高温や低温、高湿度等に起因して、登録車両（車両積載のバッテリーを含みます。）、端末、通信機またはその他周辺機器等（アンテナ、ハンドセット、ハンズフリーユニット、その他これらに準ずる機器を含みます。）に損傷、または故障、配線等の切断、もしくは電源の遮断等が発生し、正常に作動しなかった場合

②登録車両が、第 10 条に規定する本サービス提供エリアの外（屋内、地下駐車場、ビルの陰、トンネル、山間部等、電

波が伝わりにくいところを含みます。)にある場合

③利用電話サービスにおいて通話が著しく輻輳する等、本サービス利用に関する正常な通信が出来ない場合

④関係機関または弊社への通報が一時に集中した場合

⑤第 19 条に規定する情報の全部または一部を弊社が取得できなかった場合、または取得した情報の内容に誤りもしくは誤差が含まれる場合

⑥道路や建物などの地理的な条件や、関係機関の所轄に関する情報が新設、変更または廃止され、その情報を弊社が認知していない場合

⑦登録車両の自走によらない移動の直後(フェリーからの降船直後等)、長期間車両を使用していなかった直後等、端末に搭載されている全地球測位システム(GPS)等を利用して得られた位置情報に誤りまたは誤差がある場合

⑧第 12 条の規定に基づき本サービスの提供が中断または休止している場合

2.利用者は、以下の場合等には、本サービスの全部または一部が利用できず、それにより利用者または第三者が被った損害・損失等に対して、それが弊社の故意または重過失により生じた場合を除き、弊社がいかなる責任も負わないものであることを承諾するとともに、利用者が自己の責任においてその原因となる事象を解決することとします。

①利用者情報の内容に誤りのある場合、または利用者情報の変更の届出を怠っている場合

②G-BOOK 利用契約が有効でない場合、または、第 7 条に規定する本サービスの利用可能期間内にない場合

③登録車両、端末、通信機またはその他周辺機器等が正しく設置もしくは接続されていない場合、または故障、損壊、不具合等があり正常に作動しない場合、またはこれらの組み合わせにおいて不適合である場合、または本サービスの利用に障害となるような機能設定をしている場合

④端末や通信機またはその他周辺機器の取扱説明書等に記載されている事項を遵守しなかった場合

⑤登録車両搭載のバッテリーの電圧低下や、端末または通信機の電池切れ等、端末、通信機またはその他周辺機器等に電力が正常に供給されていない場合

⑥端末や通信機またはその他周辺機器等の電源が入っていない場合

⑦ドライブモード、ダイヤルロック、発信禁止、留守番電話等、本サービスの利用に障害となるような、利用電話サービスにおけるネットワークサービスの利用や通信機の機能設定をしている場合

⑧利用電話サービスにおいて、その料金の滞納等により利用電話サービスの利用が停止または解除されている場合

⑨利用電話サービスにおいて、その通信方式等の変更または終了により、端末、通信機、またはその他周辺機器等が利用できなくなった場合

第 17 条(損害賠償)

1.利用者は、本サービスの内容またはその利用により利用者または第三者が被った損害・損失等に対し、それが弊社の故意または重過失により生じた場合を除き、弊社がいかなる責任も負わないものであることを承諾します。

2.本サービスに関して利用者が第三者に対して損害・損失等を与えた場合は、利用者は、自己の責任と費用をもって解決するものとし、弊社に損害・損失等を与えないものとします、なお、利用者の行為により弊社に損害・損失等が生じた場合には、弊社は利用者にその賠償を請求することができるものとします。

第 5 章 契約の解除

第 18 条(利用資格の取消し)

1.お客様のお申し出または端末操作にて本サービスの契約の解除を行うことができます。

2.弊社は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合、利用者に通知または催告することなく、利用者のヘルプネット利用資格を取消す事ができるものとします。

①SUBARU G-BOOK メンバーズを退会した場合、または登録を抹消された場合

②弊社に対し虚偽の申告をした場合

③G-BOOK またはヘルプネットを不正に利用した場合

④G-BOOK またはヘルプネットの運営を妨害した場合

⑤利用料金の支払いを遅滞し、または支払いを拒否した場合

⑥本利用規約のいずれかの条項に違反した場合

⑦その他、弊社がヘルプネットの利用者として不適当と判断した場合

3.契約の解除において利用者は、弊社に対する債務があるときは、その全額をただちに支払うものとします。弊社は、既にお支払いいただいた利用料金または登録料金の払い戻しは一切行いません。

第 6 章　その他

第 19 条（個人情報等の取り扱い）

1.利用者は、弊社が本サービスの提供に際し、利用者情報、および通報により弊社が取得したデータや音声による情報のうち、以下の情報を関係機関へ伝達することに同意します。また、利用者はこれに協力することとします。

①緊急事態に関する情報：緊急事態の内容等

②利用者の属性に関する情報：利用者の氏名・名称、住所、電話番号等

③車両情報：通報発信時の位置、走行履歴、自動車登録番号、年式、型式、車種名、車体色等

④その他：手動発信情報、通報発信時刻、通信機に付与された電話番号等

2.弊社は、前項で規定する情報を含め、利用者からの通報に関して取得したデータや音声等について記録、録音等を行うことがあります。

3.弊社は、前二項で規定する情報等を、本サービスの提供を遂行する目的以外に利用しないものとします。

第 20 条（業務委託）

1.弊社は、付則で定める第三者（以下、「委託先」といいます）に対して、本サービスの提供に必要な業務の全部または一部を委託することがあります。弊社は、委託先に業務の全部または一部を委託した場合においても、委託先を適切に指導・監督し、本サービスの提供上、弊社が負う責任を免れないものとします。

2.委託先が、弊社から受託した本サービスの提供に必要な業務の全部または一部を第三者（以下、「再委託先」といいます）に委託することがあり、この場合も前項と同様とします。

3.弊社が、本サービスを第三者（再委託先も含む）に委託することを、利用者は承諾します。

第 21 条（本サービスに従事させる社員等）

警備業法に定められた教育および研修を受講した警備員（制服着用）をオペレーション業務に従事（原則として 1 通報に対して 1 名）させ、ヘルプネットオペレーションセンターにて専用の回線装置を使用してサービスを提供しております。

（付則）

1.本規約は、2012 年 7 月 30 日から実施されます。

2.ヘルプネット提供者の名称・所在・代表者名

名称：トヨタメディアサービス株式会社

所在：愛知県名古屋市中区錦一丁目 11 番 11 号

代表者：代表取締役社長　友山茂樹

電話：052-219-6700

3.委託先の名称・所在・代表者名・委託の内容

名称:株式会社日本緊急通報サービス

所在:東京都港区赤坂三丁目 21 番 13 号

代表者:代表取締役社長　瀬川勝久

電話:03-6435-5289

委託の内容:本サービス提供に必要な業務および警備業法第 2 条 4 号に定める業務

4.再委託先の名称・所在・代表者名・委託の内容

名称:セコム株式会社

所在:東京都渋谷区神宮前一丁目 5 番 1 号

代表者:代表取締役社長　前田修司

電話:03-3329-2451

委託の内容:本サービス提供に必要な業務および警備業法第 2 条 4 号に定める業務

5.苦情窓口および問合せ先

【G-BOOK サポートセンター】

電話:0120-104-370(受付時間 9:00～18:00　年中無休)

6.警備対象施設

なし